2021年第三季度银行业消费投诉情况出炉

近日,中国银保监会消费者权益保护局发布《关于2021年第三季度银行业消费投诉情况的通报》(2021年第18号通报,以下简称《通报》),《通报》显示投诉反映问题集中在信用卡业务、个人贷款业务、理财类业务等方面。

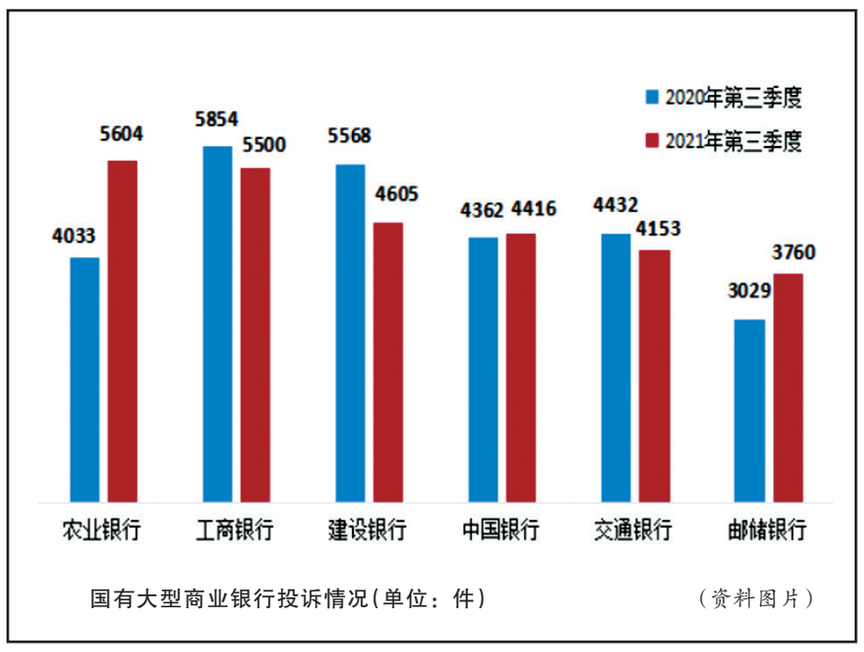
涉及国有大型商业银行投诉量超三成

从投诉量来看,2021年第三季度,银保监会及其派出机构共接收并转送银行业消费投诉87281件,同比增长2.6%。其中,涉及国有大型商业银行28038件,同比增长2.8%,占投诉总量的32.1%,农业银行位列国有大型商业银行投诉量首位;股份制商业银行32333件,同比减少13.7%,占投诉总量的37.0%,光大银行位列股份制商业银行投诉量首位;城市商业银行(含民营银行)10446件,同比增长23.3%,占投诉总量的12.0%;农村中小金融机构5622件,同比增长64.5%,占投诉总量的6.4%;外资法人银行509件,同比增长13.9%,占投诉总量的0.6%;其他银行业金融机构10333件,同比增长29.0%,占投诉总量的11.8%。

从相对量指标来看,交通银行的平均每千营业网点投诉量、平均每千万个人客户投诉量均位列国有大型商业银行第一。光大银行、恒丰银行分别位列股份制商业银行中平均每千营业网点投诉量、平均每千万个人客户投诉量的第一。东亚银行、汇丰银行分别位列外资法人银行中平均每千营业网点投诉量、平均每千万个人客户投诉量的第一。

信用卡业务占投诉总量一半以上

从投诉反映的主要问题来看,信用卡业务仍是投诉重灾区。涉及信用卡业务投诉44374件,虽同比减少8.3%,但仍占投诉总量的50.8%。交通银行的信用卡业务投诉量位列国有大型商业银行首位,光大银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行首位,东亚银行信用卡业务投诉量位列外资法人银行首位。涉及个人贷款业务投诉28026件,同比增长38.6%,占投诉总量的32.1%。工商银行的个人贷款业务投诉量位列国有大型商业银行首位,光大银行的个人贷款业务投诉量位列股份制商业银行首位,渣打银行的个人贷款业务投诉量位列外资法人银行首位。涉及理财类业务投诉3968件,同比减少8.5%,占投诉总量的4.5%。邮储银行的理财类业务投诉量位列国有大型商业银行首位,招商银行的理财类业务投诉量位列股份制商业银行首位。



国有大型商业银行投诉情况(单位:件) (资料图片)

华夏银行侵害消费者权益被通报

近日,中国银保监会消费者权益保护局还发布了2021年第19号通报——《关于华夏银行侵害消费者权益情况的通报》(以下简称《通报》),通报了对华夏银行消保现场检查发现的侵害消费者权益相关问题。《通报》指出,该行存在互联网贷款利率宣传不规范,向"一老一小"等个人客户销售高于其风险承受能力的产品,违规查询、存储、传输和使用个人客户信息以及违规向贷款客户转嫁成本等7类违法违规问题。

《通报》要求,各银行保险机构要引以为戒,举一反三,严禁侵害消费者权益乱象花样翻新、问题屡查屡犯;要认真贯彻《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》和《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等法律法规和消保行为监管要求,落实消费者权益保护主体责任,建立健全消费者权益保护工作体制机制,切实维护消费者合法权益。

中国银保监会也表示将严格按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》继续加大投诉处理监管力度,督促银行业金融机构落实主体责任,扎实做好投诉处理工作,加强源头治理,改进服务质量,维护好消费者的合法权益。

■本报记者 闫 锴 文/供图

支农支小再贷款利率下调0.25个百分点

本报讯(记者 闫 锴 通讯员 陈 茵)日前,中国人民银行货币政策司发布最新再贷款、再贴现利率表,数据显示,支农、支小再贷款3个月、6个月、1年期再贷款利率分别为1.7%、1.9%、2%,该利率于当日开始执行。与中国人民银行上一次发布的再贷款、再贴现利率表相比,支农、支小再贷款利率均下调了0.25个百分点。

所谓再贷款,指的是中国人民银行向商业银行提供的有特定用途要求的货币政策工具,由于它是中国人民银行贷款给商业银行,再由商业银行贷给普通客户的资金,所以称为"再贷款"。其中包括支小再贷款、支农再贷款、扶贫再贷款等。其中支农再贷款主要支持农村金融发展,而支小再贷款主要支持的是小微企业贷款。

那此次调整会有哪些影响呢?简单来说就是中国人民银行降低了对商业银行的贷款利率,有助于降低各银行的资金成本,进而引导各银行降低"三农"和小微企业贷款利率,更好地发挥货币政策"精准滴灌"和"直达实体"的作用。

据了解,为贯彻落实好再贷款政策相关要求,人民银行漳州市中心支行积极发挥政策工具的牵引带动作用,提升货币政策工具的精准性和直达性,持续加大信贷投放,降低融资成本,增强金融服务力度。同时通过会议传达、宣讲、微信公众号等的形式和渠道,"串点连线成面"地进行工作部署、政策传导和宣传,增强再贷款"精准滴灌"功能。截至11月末,全市再贷款余额30.61亿元,当年累计发放各类再贷款22.31亿元。

此外,为扩大中国人民银行资金的惠及面,让更多小微企业和农户获得优惠贷款,漳州市中心支行印发《关于进一步加强"再贷款+"模式创新的通知》(漳银办发〔2021〕138号),鼓励地方法人金融机构结合当地实际情况,打造对接各项再贷款政策的专属信贷产品,创新"再贷款+"模式,推广特色政策产品。如,指导漳州农商行率先创新推出对接3000亿元支小再贷款政策的专属产品——"支小惠企宝",可支持小微企业、个体工商户等经营性主体;在全市开展"再贷款支持乡村振兴示范点"创建工作,通过打造再贷款支持乡村振兴示范标杆,推动镇(乡)、村、企业三级示范点创建,形成以点带面宣传示范带动效应,目前在全市已创设20个再贷款支持乡村振兴示范点,惠及农户222户,累计获得再贷款资金7470万元。

兴业银行漳州分行:

线下申领第三代社保卡立等可取

本报讯(记者 闫 锴 通讯员 柯雪娇 文/图)"听说第三代社保卡发行了,马上就来为家里孩子办理,现在办理还免工本费呢。"近日,在兴业银行漳州清华园支行办理社保卡业务的李先生说道。

据悉,第三代社保卡是具有身份凭证、信息记录、自助查询、就医结算、缴费和待遇领取等社会保障应用功能以及现金存取、转账、消费等金融应用功能的集成电路(IC)卡,是持卡人享受人力资源和社会保障权益的信息载体。

作为漳州市社保卡长期合作银行的兴业银行漳州分行,已为漳州市民提供了近十年的发卡服务,累计发行社保卡超72万张。近期,漳州第三代社保卡发行,该分行线下推出一站式快速申领服务,线上提供方便换卡服务,发行至今短短三周内,兴业银行漳州分行已累计签发700余户,其中,存量换发第三代社保卡290余户。

值得一提的是,本次并非强制性换卡,第二代社保卡与第三代社保卡可并行使用。如持卡人手中的第二代社保卡没有遗失或损坏,无需立刻更换第三代社保卡,现持有第二代社保卡的仍可正常用于就医购药及享受各类人力资源和社会保障服务。

市民在兴业银行办理第三代社保卡

据兴业银行漳州分行工作人员介绍,需要申领第三代社保卡的市民可携带身份证至兴业银行漳州分行营业部、清华园支行、新浦支行、胜利路支行及招商局开发区支行等线下网点办理,他们提供一站式服务,办理人立等可取。此外,针对不在本地或行动不便的客户,兴业银行还提供线上换卡服务,通过兴业银行手机App,搜索"社保卡补卡"服务,填写信息、上传有效证件后,即可邮寄到家(到付运费)。

接下来,兴业银行漳州分行将继续本着"真诚服务,相伴成长"的服务理念,面向全体市民提供社保卡制发卡、补换卡、信息变更等便民惠民服务,给予社保卡持卡用户最贴心的服务。

漳州市银行业协会开展清廉金融文化宣传周活动

本报讯(记者 闫 锴 通讯员 翁林典)为积极响应福建银保监局纪委开展清廉金融文化宣传周活动,漳州市银行业协会在漳州银保监分局指导下,认真组织辖内银行业机构在线上线下全面开展宣传活动。

据悉,12月16日,市银行业协会组织辖内有关银行业机构在漳州古城开展"建清廉文化、促和谐金融"集中宣传日活动。活动人员通过现场派发宣传折页等方式向公众传播清廉金融文化、防范非法集资及网络电信诈骗等金融知识,让公众感受清廉金融文化的力量,切实扩大宣传覆盖面和影响力。

此外,宣传周期间,各银行业机构还通过机构LED屏持续滚动播放清廉金融文化宣传标语,利用数字化技术手段,在微信公众号、网站等载体上宣传各自在清廉金融文化建设方面的好做法。市银行业协会也在公众号推送有关"防范电信诈骗""校园贷""套路贷"等文章,同时在线下开展"防范电信诈骗""校园贷""套路贷"等主题展板"四进"活动,通过警示案例形式,在公园、社区、厂区等场所移动宣传展示。

年关将至 银行再度开启揽储"大战"

"近期来兴业存款有送积分福利,欢迎大家存款。"兴业银行漳州分行工作人员小柯介绍,新增存款1万至5万元可兑换10积分、5万至10万元可兑换20积分、10万至20万元可兑换30积分,以此类推上不封顶。

众所周知,一到年终各家银行都会开启揽储大战。为了应对年终考核,银行职员们纷纷开启拉存款的冲业绩模式,兴业银行漳州分行去年存款送话费、今年送积分,可以说是每年年末都在换着花样吸引用户来存钱。除了兴业银行,近期各家银行也都有类似活动。

利率定价改革之后银行揽储压力增加

存款送礼品已是老套路,其实对于储户来说,是否有更高利率才是存款的首要考虑因素,但是,自6月份存款利率定价改革之后,存款利率普遍下降,而且不同银行、不同期限存款利率之间的利率差异也在缩小,给银行揽储造成不小压力。

记者咨询市区多家银行了解到,目前国有六大行的整存整取存款半年期的年化利率基本在1.5%左右,其中最高的是工行,达到1.6%;1年期定存利率基本在2.0%及以下,其中最高的是中行和工行,均为2.0%;3年期以上定存利率在2.75%至3.25%之间,除交行、中行为2.75%以外,其余四大行均为3.25%。大额存单方面,国有六大行3年期以上的大额存单利率除交通银行最高可至3.55%外,其余五大行基本都在3.35%附近。

业内人士分析,今年各类银行均在压降揽储成本,一方面下调长期存款利率,另一方面压降高成本存款规模,其中国有大型商业银行的压降决心更大。存款利率报价改革之后,中小型银行与大型银行之间的利率差距收窄,不能再依靠拉高利率差距来吸引储户,揽储更难,所以中小型银行揽储受政策因素的影响更大。

理财产品在银行揽储"大战"中扮演更重要角色

除了传统储蓄外,发行理财产品也是不少银行揽储的重要途径。进入中国银行手机App的理财页面,数十只理财产品可供用户选择,系统还贴心地帮用户划分了类别,如灵活现金、稳健固收、收益进阶等。

理财产品的花样颇多,但今年来,结构性存款产品的"身影"日益减少,以11月份为例,国有六大行中,工商银行、邮储银行就未发行人民币个人结构性存款。其实去年起邮储银行结构性存款规模就已压降至0,今年10月起工商银行也暂停新发个人人民币结构性存款,其他几家国有银行结构性存款发行数量也有所减少。

据融360数字科技研究院不完全统计,2021年11月银行发行的人民币结构性存款平均预期中间收益率为年化3.17%,环比上涨2BP(基点);平均预期最高收益率为年化3.65%,环比上涨5BP(基点)。但将时间拉长来看,今年以来尤其是下半年,国有银行结构性存款预期最高收益率持续走低,农业银行、工商银行、建设银行降幅较大,其中农行、工行结构性存款平均预期最高收益率已降至年化2%以下。

而另一方面,净值型理财产品发行量则是持续增长。据融360数字科技研究院监测的数据显示,2021年11月银行及理财公司发行的净值型理财产品数量为2746只,环比增长23.42%,同比增长19.81%。其中农商行发行1044只,城商行发行963只,理财公司发行675只,股份制银行发行58只,外资银行发行6只,但国有银行无新发净值型产品。

业内人士分析,今年以来净值型理财发行量仍处于增长趋势,但随着资管新规过渡期结束时间临近,老产品不断淘汰,净值型产品发行数量增速将逐渐放缓。

■本报记者 闫 锴

中国银行 BANK OF CHINA
兴业银行 INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

@漳州人 闽政通可以申领电子社保卡

1 你申领电子社保卡了吗?

拥有电子社保卡,即可完成自助查询、缴费及待遇领取、支付结算、金融支付等诸多事项,未来可实现"指尖上"办事,操作简单、安全可靠。实体社保卡现有的102项服务,将来都可以通过电子社保卡实现线上办理!电子社保卡拥有哪些用途和功能?如何申领电子社保卡?一起来吧!将社保卡装进手机里。

2 什么是电子社保卡?

电子社保卡是社保卡线上应用的有效电子凭证,与实体社保卡一一对应、唯一映射,由全国社保卡平台统一签发,人力资源社会保障部统一管理。与实体社保卡一样,电子社保卡全国统一、全国通用,具有身份凭证、信息记录、自助查询、医保结算、缴费及待遇领取、金融支付等功能。

3 电子社保卡有什么功能?

一级签发经过"实名、实卡、实人"验证后,可进行社保信息查询等简单功能。 二级签发后 ,未来电子社保卡将在人社、政府公共服务、金融等领域线上线下有机结合应用,重点推进线上查询社保权益记录、线上医保就医购药支付结算,线上办理参保缴费,线上办理职业资格认证,线上人社公共服务办事凭证等业务场景应用。同时将进一步支持跨部门应用,助力政府公共服务、促进民生服务和智慧城市建设。

4 哪些人可以申领电子社保卡?

持有实体社保卡的客户,均可通过"闽政通"App申领电子社保卡。

小提示:

一级签发需激活实体社保卡社保功能;

二级签发需激活实体社保卡金融和社保功能。如您尚未激活实体卡请至实体卡发卡银行网点激活。

5 闽政通签发流程

1、打开"闽政通"App,搜索"电子社保卡",勾选自动授权服务,点击"授权一次"。

2、勾选阅读并同意相关协议,点击"领取电子社保卡",进入"人脸识别"界面,摄像头正对人脸,根据提示完成人脸识别。

3、成功领取电子社保卡后,点击"立即使用"即可。